



CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | www.crea-rs.org.br

Relatório Quantitativo Ouvidoria CREA-RS

2021



Ana Vasconcelos

Ouvidora CREA-RS

Sumário

1. Apresentação	02
2. Fluxograma	03
3. Comparativo das demandas	04
4. Tipos de demandas	04
4.1 Assuntos demandados por tipo	06
4.1.1 Consultas	06
4.1.2 Solicitações	07
4.1.3 Reclamações	08
4.1.4 Denúncias	09
4.1.5 Sugestões	09
4.1.6 Elogios	10
5. Mídias de Acesso	10
6. Usuários	11
6.1 Usuários profissionais por área	11
7. Áreas demandadas	12
8. Prazo de atendimento	13
9. Origem das demandas	13
10. Recomendação	14

1. Apresentação

Conceito: É o canal de diálogo com a população, uma porta aberta para a participação do cidadão por meio de suas manifestações, oportunizando a melhoria dos serviços prestados.

Propósito: Oportunidade dos usuários apresentarem manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e consultas.

Funcionamento: A Ouvidoria recebe manifestações e encaminha aos departamentos responsáveis, acompanha sua tramitação, buscando soluções e respondendo aos usuários dentro de prazos previamente estabelecidos.

Estrutura operacional:

Ouvidora: Ana Vasconcelos

Missão:

Garantir aos profissionais e empresas do Sistema Confea/CREAs, colaboradores e sociedade o direito de se manifestar sobre os serviços prestados pelo CREA-RS, visando a melhoria e o aprimoramento dos mesmos.

Visão:

Ser referência como canal de participação dos usuários, na promoção de soluções não alcançadas nas instâncias organizacionais e na implantação das melhorias.

Negócio:

Registrar e interpretar as demandas buscando soluções adequadas no âmbito de suas atribuições visando à melhoria dos serviços prestados, sugerindo mudanças e motivando a participação cidadã na gestão do Conselho.

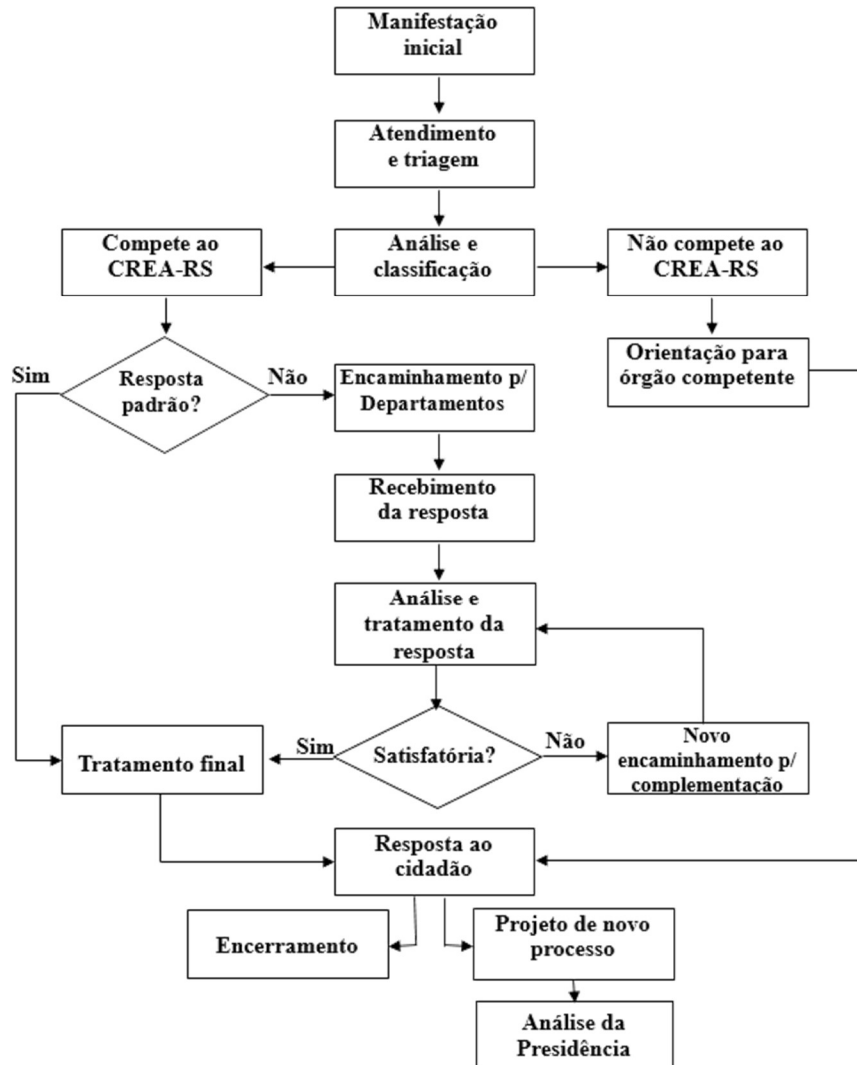
Princípios:

Legalidade;
Moralidade;
Equidade;
Transparência administrativa.

Serviços vinculados:

Demandas de Ouvidoria;
Portal da Transparência;
Pedidos de Acesso à Informação;
Pedidos de dados cadastrais.

2. Fluxograma Demandas



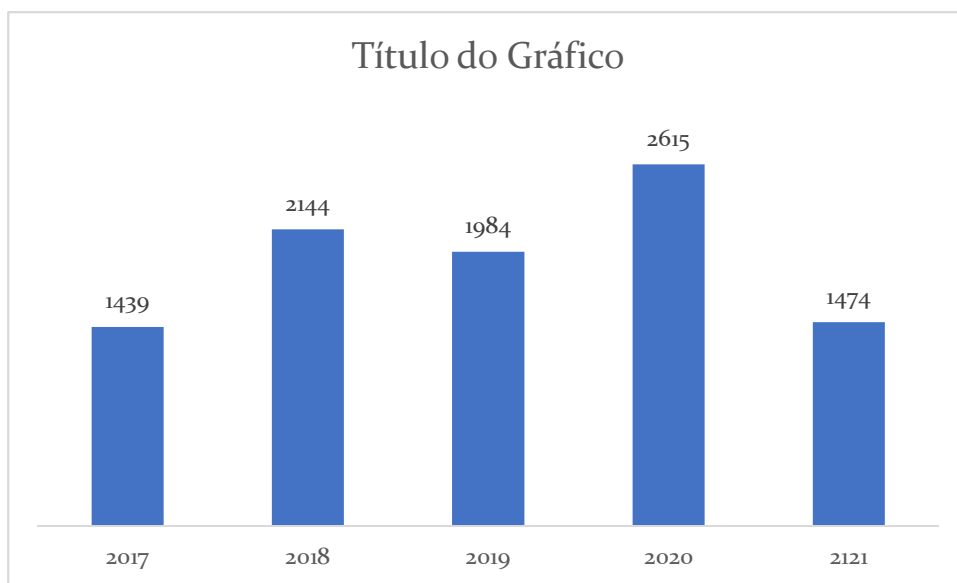
Observação: Em caso de verificação da falta ou incorreção de informações na manifestação inicial, esta poderá ser reencaminhada para complementação dos dados, em qualquer etapa do processo.

3. Comparativo das demandas

Demandas anuais

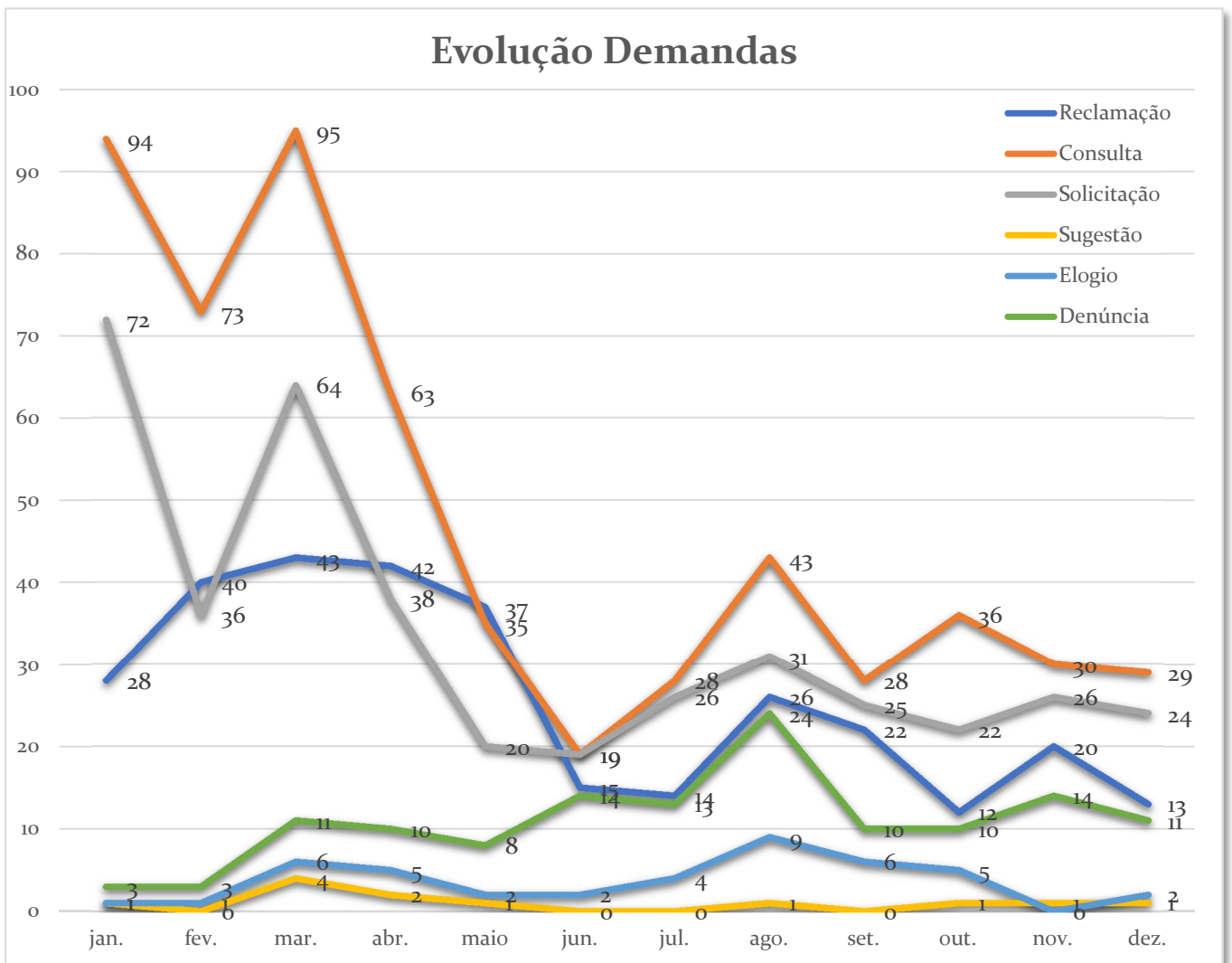
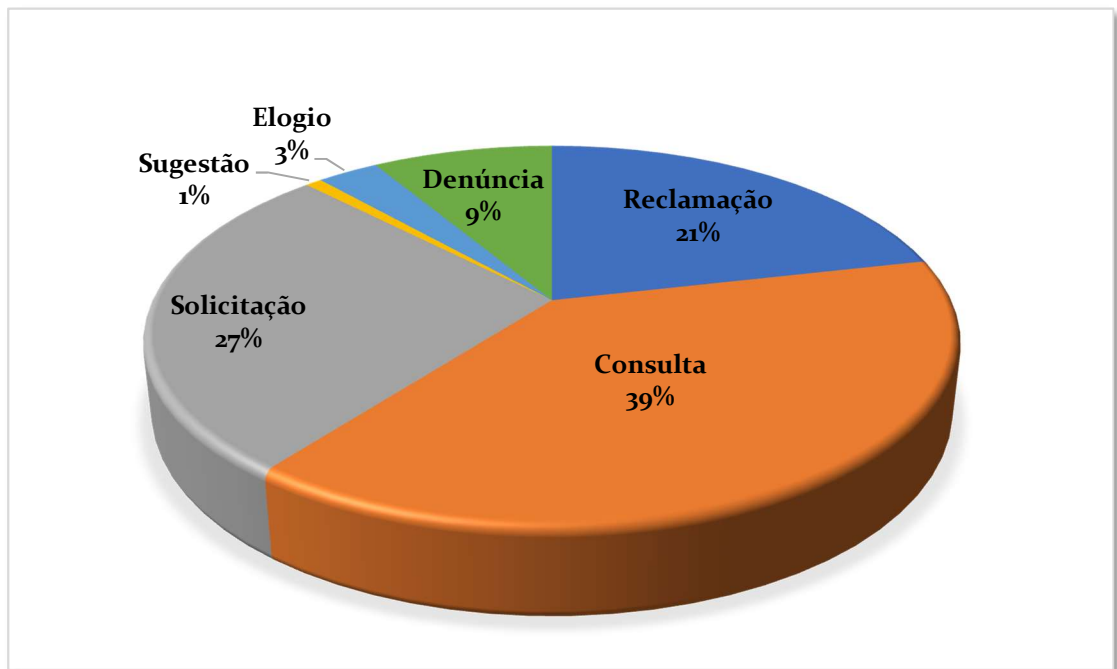
2017	1439	119,92
2018	2144	178,67
2019	1984	165,33
2020	2615	217,92
*2021	1474	122,83

*Até 30/12/2021



4. Tipos de demandas

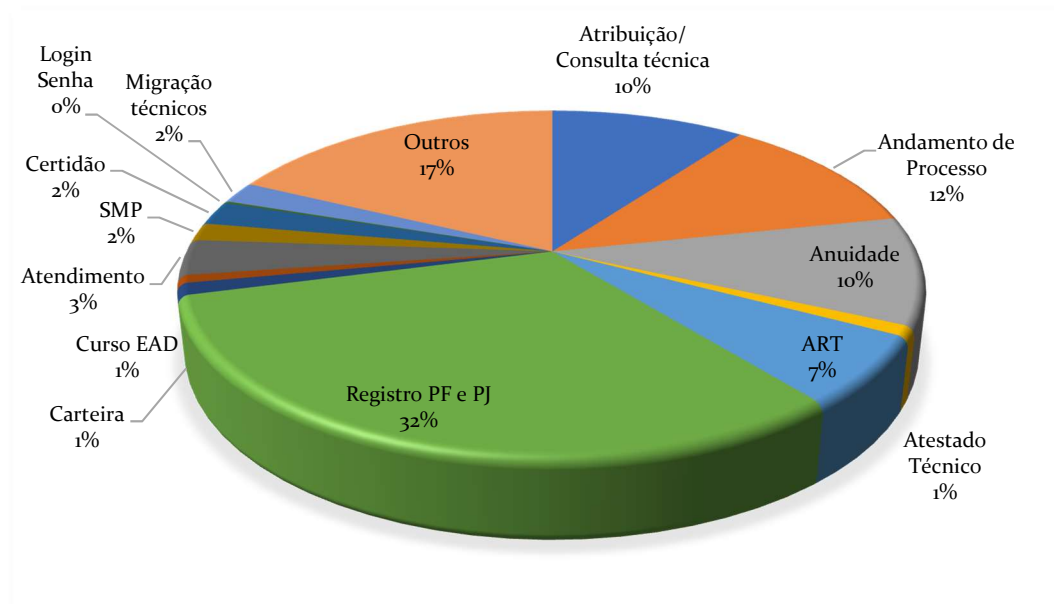
Demanda	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total	Média
Reclamação	28	40	43	42	37	15	14	26	22	12	20	13	312	26,00
Consulta	94	73	95	63	35	19	28	43	28	36	30	29	573	47,75
Solicitação	72	36	64	38	20	19	26	31	25	22	26	24	403	33,58
Sugestão	1	0	4	2	1	0	0	1	0	1	1	1	12	1,00
Elogio	1	1	6	5	2	2	4	9	6	5	0	2	43	3,58
Denúncia	3	3	11	10	8	14	13	24	10	10	14	11	131	10,92
Total	199	153	223	160	103	69	85	134	91	86	91	80	1474	122,83



4.1 Assuntos de demandados por tipo

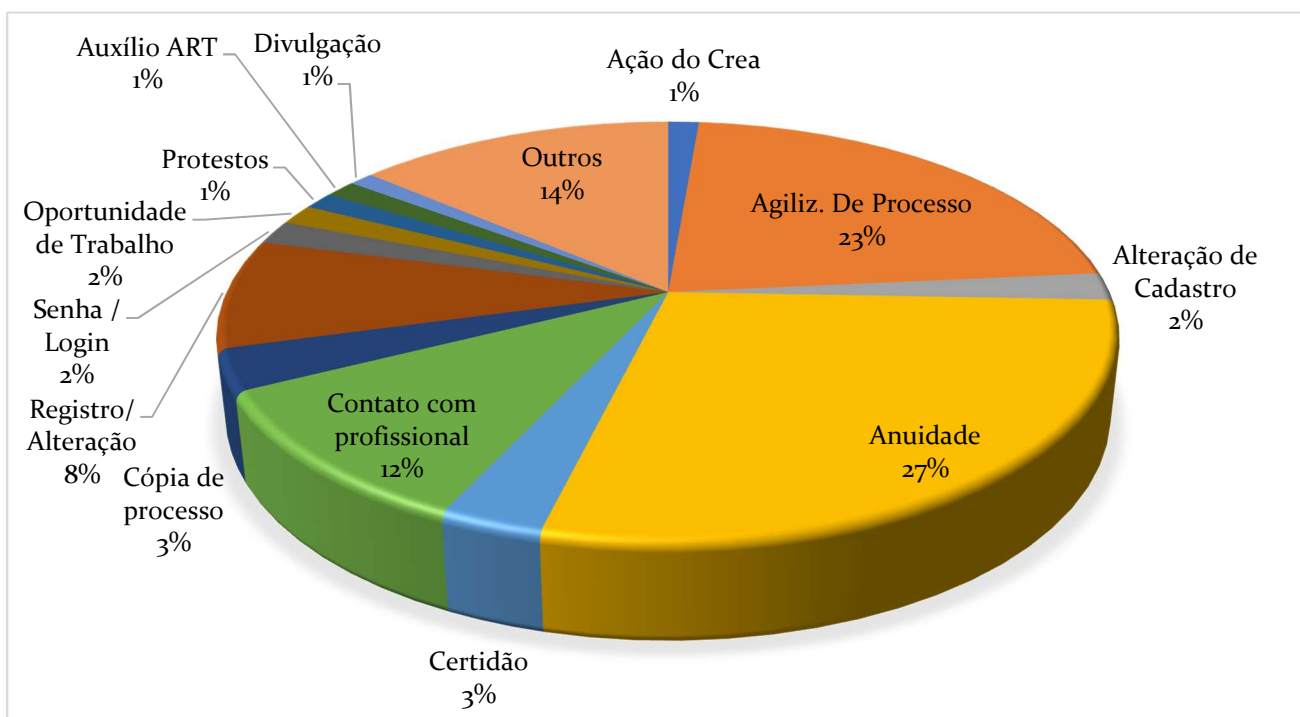
2.1.1 Consultas

<i>Consultas</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>jun.</i>	<i>jul.</i>	<i>ago.</i>	<i>set.</i>	<i>out.</i>	<i>nov.</i>	<i>dez.</i>	<i>Total</i>
<i>Atribuição/Cons. técnica</i>	8	8	10	7	1	1	1	7	5	7	0	4	59
<i>Andamento de Processo</i>	7	8	9	7	3	5	6	5	2	6	5	4	67
<i>Anuidade</i>	17	9	12	3	2	1	1	2	2	2	4	1	56
<i>Atestado Técnico</i>	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	1	6
<i>ART</i>	4	2	8	5	1	0	3	5	3	2	2	4	39
<i>Registro PF e PJ</i>	34	34	24	28	12	6	6	11	4	10	4	12	185
<i>Carteira</i>	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	0	6
<i>Curso EAD</i>	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	5
<i>Atendimento</i>	5	2	2	3	2	1	0	1	0	1	1	0	18
<i>SMP</i>	0	1	1	1	0	0	1	3	1	1	0	0	9
<i>Certidão</i>	2	1	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	12
<i>Login Senha</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Migração técnicos</i>	2	0	2	2	1	1	0	1	2	0	0	0	11
<i>Outros</i>	12	7	24	5	12	4	7	5	8	5	8	2	99
<i>Total</i>	94	73	95	63	35	19	28	43	28	36	30	29	573



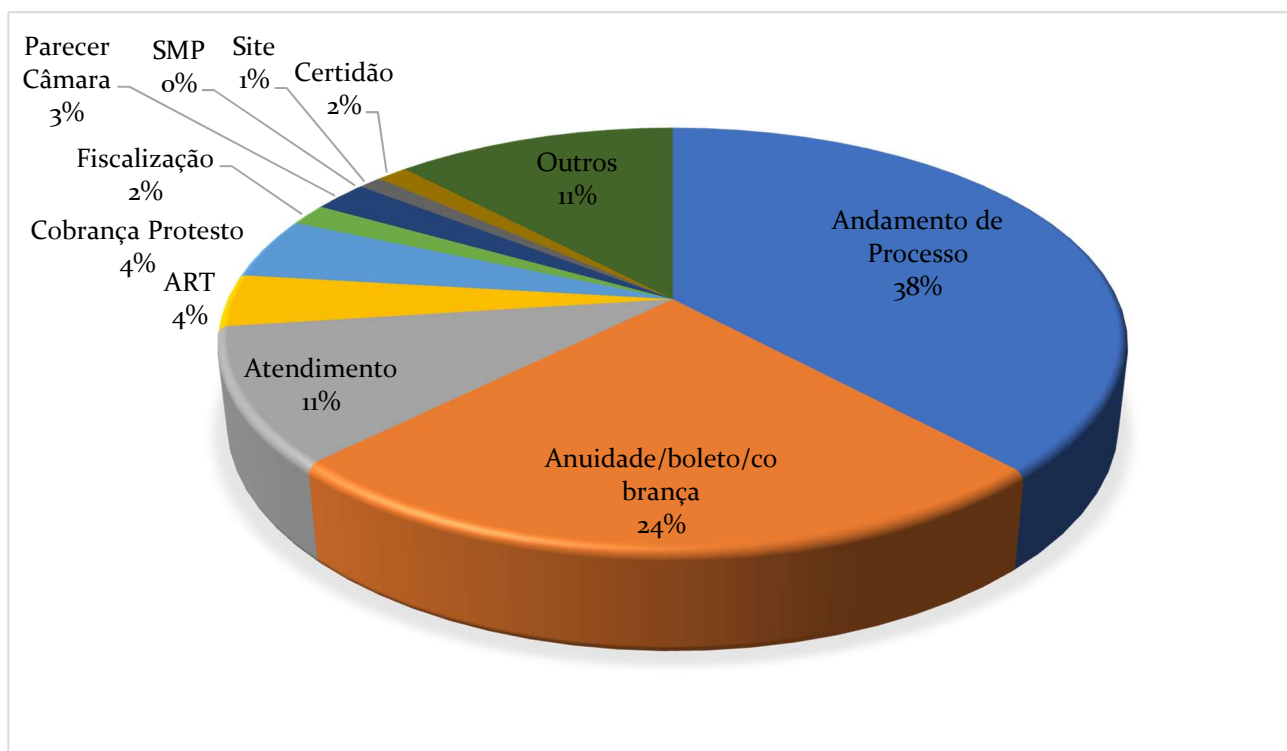
4.1.2 Solicitações

Solicitações	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total
Ação do Crea	0	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
Agilização Processo	7	3	12	11	4	6	11	8	9	9	4	10	94
Alteração de Cadastro	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	8
Anuidade	36	16	20	12	1	7	1	6	5	2	1	2	109
Certidão	1	2	2	0	0	1	2	1	1	0	2	1	13
Contato c/ profissional	1	4	2	2	4	3	5	9	4	1	5	8	48
Cópia de processo	1	0	1	1	0	1	2	1	1	3	1	0	12
Registro/ Alteração	17	0	3	2	3	0	0	4	1	1	1	1	33
Senha / Login	1	2	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	7
Oport. Trabalho	1	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
Protestos	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Auxílio ART	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5
Divulgação	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4
Outros	5	3	12	4	5	1	4	1	3	5	9	2	54
Total	72	36	64	38	20	19	26	31	25	22	26	24	403



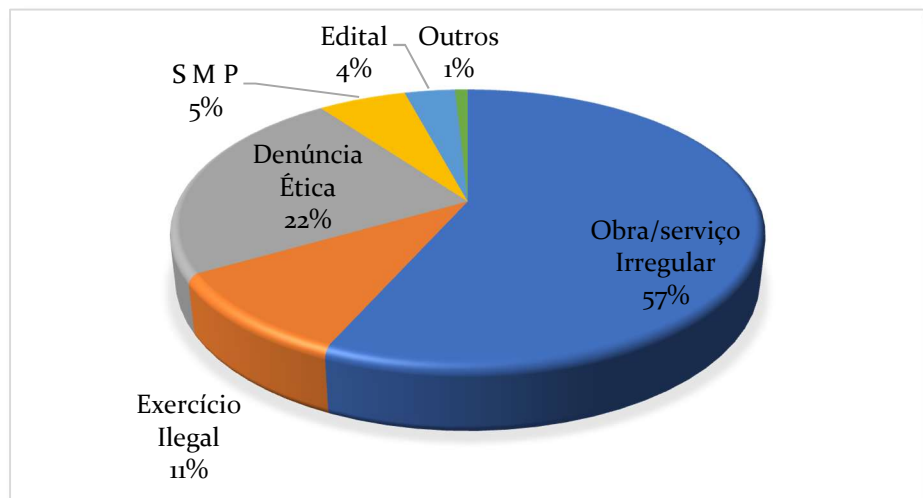
4.1.3 Reclamações

<i>Reclamações</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>jun.</i>	<i>jul.</i>	<i>ago.</i>	<i>set.</i>	<i>out.</i>	<i>nov.</i>	<i>dez.</i>	<i>Total</i>
<i>Andamento de Processo</i>	7	11	26	23	17	4	4	8	6	3	5	4	118
<i>Anuidade/boleto/cobrança</i>	9	11	4	4	9	8	3	7	8	5	5	2	75
<i>Atendimento</i>	3	8	7	4	3	0	1	2	2	0	1	3	34
<i>ART</i>	1	2	0	1	3	1	1	3	0	0	0	2	14
<i>Cobrança Protesto</i>	0	3	1	5	2	0	0	1	0	1	1	0	14
<i>Fiscalização</i>	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	5
<i>Parecer Câmara</i>	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	1	1	8
<i>SMP</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Site</i>	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
<i>Certidão</i>	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	5
<i>Outros</i>	5	5	4	3	2	2	4	1	3	2	5	0	36
<i>Total</i>	28	40	43	42	37	15	14	26	22	12	20	0	312



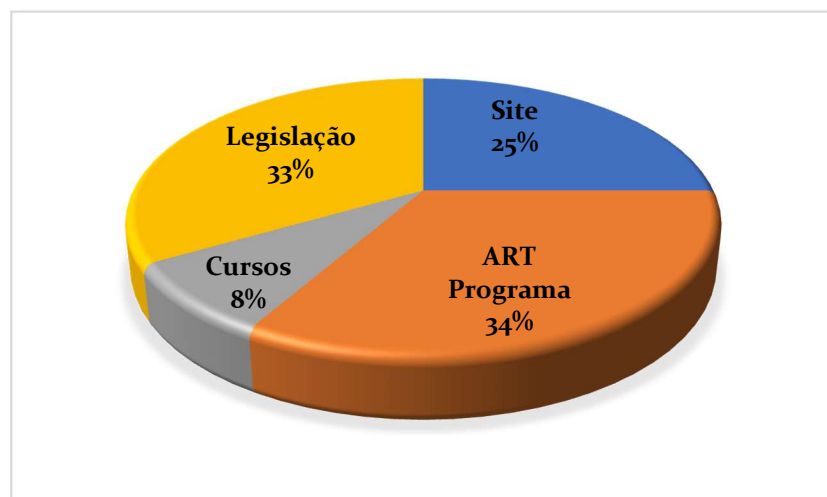
4.1.4 Denúncias

<i>Denúncia</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>jun.</i>	<i>jul.</i>	<i>ago.</i>	<i>set.</i>	<i>out.</i>	<i>nov.</i>	<i>dez.</i>	<i>Total</i>
<i>Obra/serviço Irregular</i>	1	2	7	8	2	7	7	12	7	5	10	7	75
<i>Exercício Ilegal</i>	0	1	1	1	1	0	0	3	1	2	2	2	14
<i>Denúncia Ética</i>	1	0	2	1	2	6	6	5	1	3	1	1	29
<i>S M P</i>	1	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	0	7
<i>Editais</i>	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	1	5
<i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>Total</i>	3	3	11	10	8	14	13	24	10	10	14	11	131



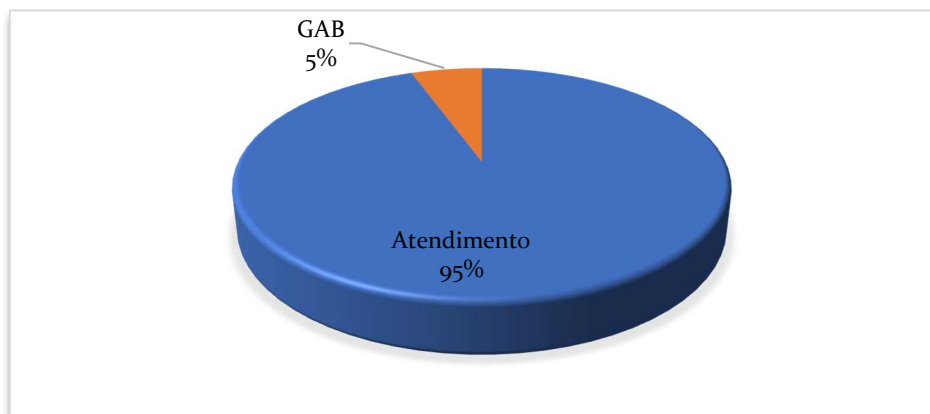
4.1.5 Sugestões

<i>Sugestões</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>jun.</i>	<i>jul.</i>	<i>ago.</i>	<i>set.</i>	<i>out.</i>	<i>nov.</i>	<i>dez.</i>	<i>Total</i>
<i>Site</i>	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<i>ART Programa</i>	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4
<i>Cursos</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Legislação</i>	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	4
<i>Total</i>	1	0	4	2	1	0	0	1	0	1	1	1	12



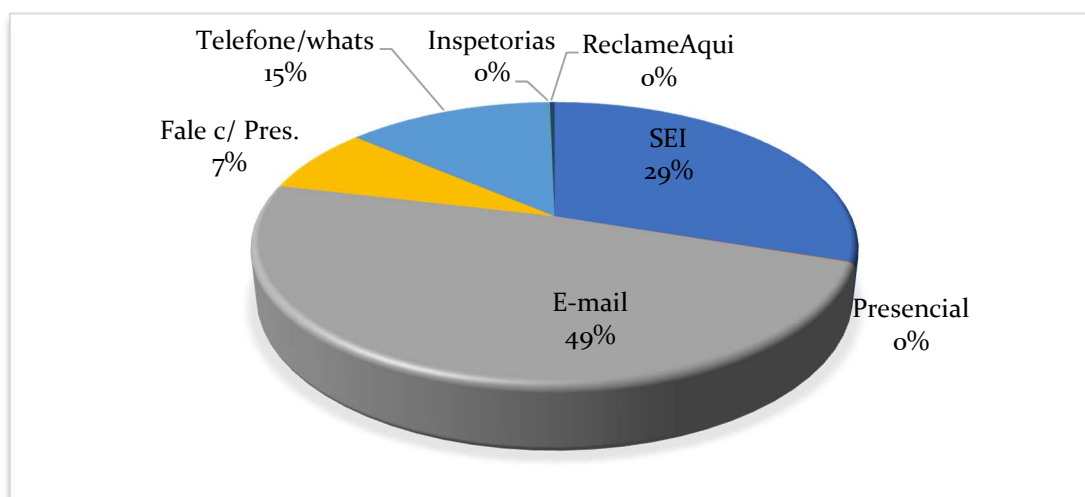
4.1.6 Elogios

<i>Elogio</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>jun.</i>	<i>jul.</i>	<i>ago.</i>	<i>set.</i>	<i>out.</i>	<i>nov.</i>	<i>dez.</i>	<i>Total</i>
<i>Atendimento</i>	0	1	6	5	2	2	4	8	6	5	0	2	41
<i>GAB</i>	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
<i>Total</i>	1	1	6	5	2	2	4	9	6	5	0	2	43



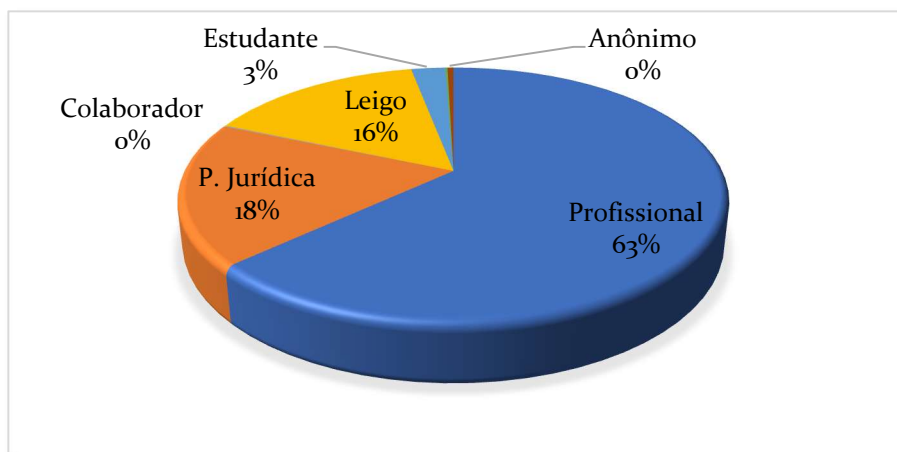
5. Mídias de acesso

<i>Mídia Acesso</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>jun.</i>	<i>jul.</i>	<i>ago.</i>	<i>set.</i>	<i>out.</i>	<i>nov.</i>	<i>dez.</i>	<i>Total</i>	<i>Média</i>
<i>SEI</i>	69	62	63	52	37	17	27	32	19	15	16	20	429	35,75
<i>Presencial</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	0,25
<i>E-mail</i>	92	68	106	72	64	36	35	73	42	44	44	40	716	59,67
<i>Fale c/ Pres.</i>	38	22	26	13	0	0	0	0	0	0	0	0	99	8,25
<i>Telefone/Whats</i>	0	0	25	22	2	16	23	29	29	27	29	19	221	18,42
<i>Inspetorias</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,08
<i>Reclame Aqui</i>	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0,42
<i>Total</i>	199	153	223	160	103	69	85	134	91	86	91	80	1474	122,83



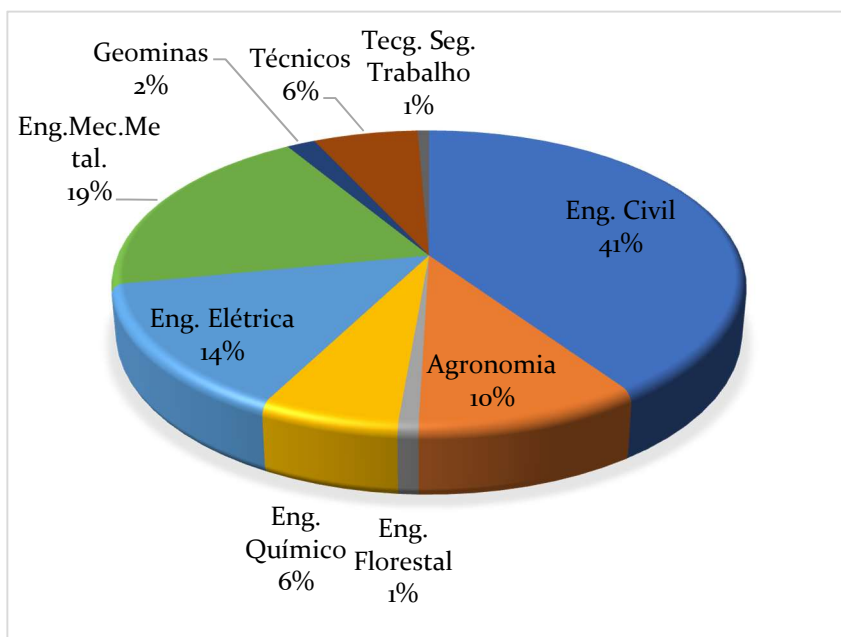
6. Usuários

Usuário	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total	Média
Profissional	127	117	137	98	72	43	52	80	60	51	43	45	925	77,08
P. Jurídica	36	22	51	38	14	7	11	22	13	22	18	11	265	22,08
Colaborador	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,17
Leigo	35	9	28	19	12	16	18	28	14	11	26	19	235	19,58
Estudante	1	5	6	5	5	3	2	2	0	2	3	4	38	3,17
Instit. Ensino	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,17
Anônimo	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	7	0,58
Total	199	153	223	160	103	69	85	134	91	86	91	80	1474	122,83



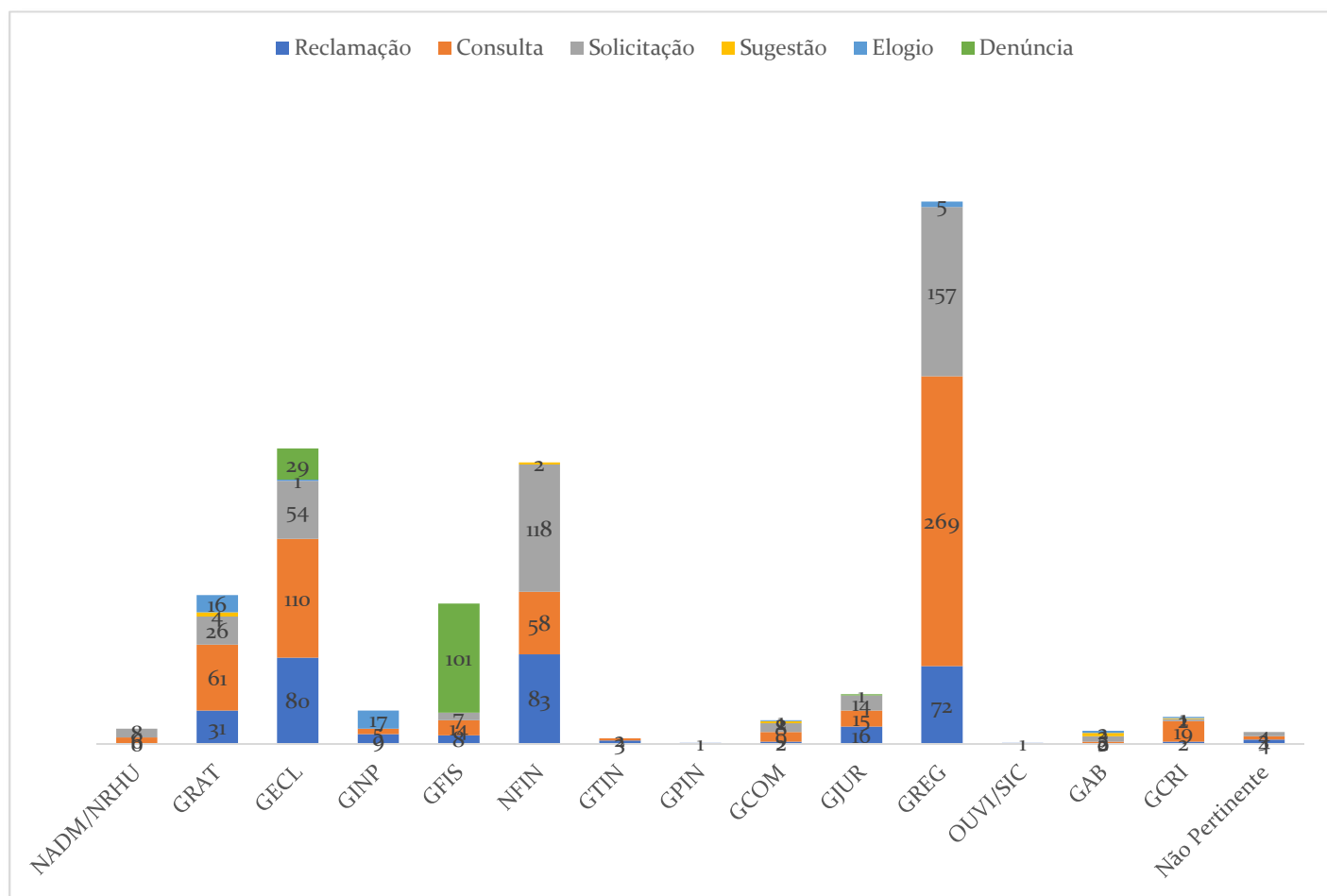
6.1.2 Usuários profissionais por área

Usuários	Quantidade
Eng. Civil	354
Agronomia	88
Eng. Florestal	8
Eng. Químico	55
Eng. Elétrica	125
Eng. Mec. Metal.	170
Geominas	15
Técnicos	55
Tecg. Seg. Trabalho	6
Não identif.	49
P. Jurídica	265
Inst. Ensino	2
E. Classe	0
Colaborador	2
Leigo	235
Estudante	38
Anônimo	7
Total	1474



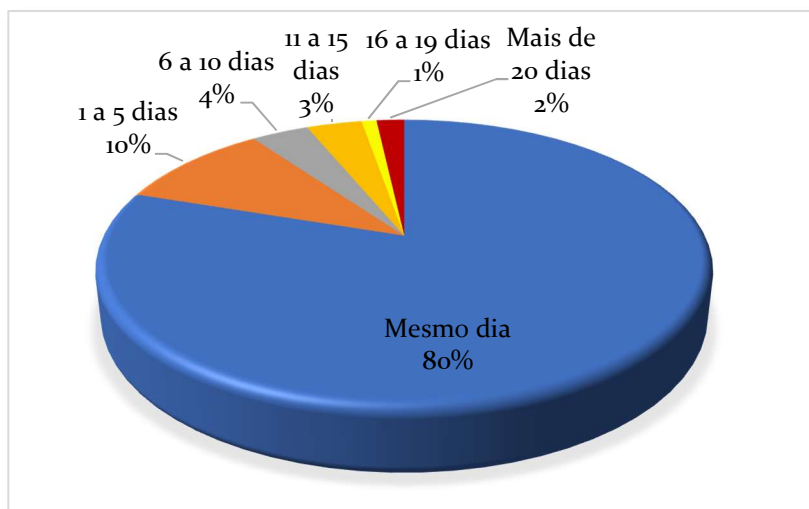
7. Áreas demandadas

Destino	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total	Média
NADM/NRHU	2	1	5	0	1	0	1	1	1	0	1	1	14	1,17
GRAT	12	14	25	17	8	1	12	17	8	4	6	14	138	11,50
GECL	18	15	38	32	14	16	27	35	24	28	10	17	274	22,83
GINP	0	3	4	4	2	3	2	5	3	3	1	1	31	2,58
GFIS	5	3	12	11	12	8	11	21	10	8	17	12	130	10,83
NFIN	70	39	42	20	11	16	5	14	15	11	13	5	261	21,75
GTIN	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5	0,42
GPIN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,08
GCOM	3	1	2	2	4	3	0	0	0	3	3	1	22	1,83
GJUR	2	7	13	6	4	1	1	4	1	3	4	0	46	3,83
GREG	79	65	74	64	41	18	23	30	24	24	33	28	503	41,92
OUVI/SIC	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
GAB	1	1	2	3	1	0	1	1	0	0	2	0	12	1,00
GCRI	5	1	3	0	3	2	2	4	3	1	0	1	25	2,08
Não Pertinente	1	1	3	0	2	1	0	1	0	1	1	0	11	0,92
Total	199	153	223	160	103	69	85	134	91	86	91	80	1474	122,83



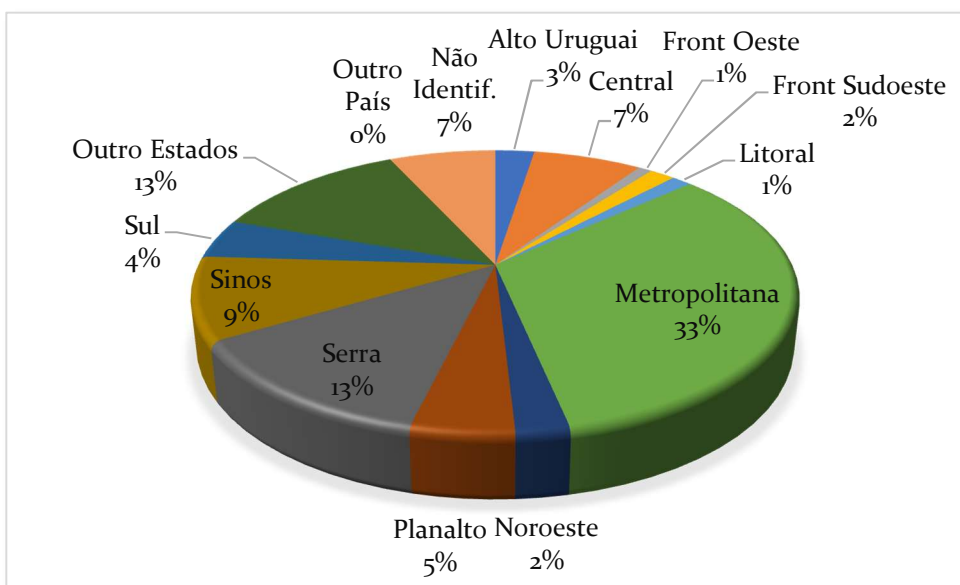
8. Prazos de Resposta

Prazo	
Mesmo dia	1181
1 a 5 dias	147
6 a 10 dias	54
11 a 15 dias	52
16 a 19 dias	14
Mais de 20 dias	26
Total	1474



9. Origem das Demandas

Origem	
Alto Uruguai	37
Central	103
Front Oeste	13
Front Sudoeste	24
Litoral	19
Metropolitana	492
Noroeste	36
Planalto	69
Serra	187
Sinos	140
Sul	66
Outro Estados	187
Não Identif.	101
Total	1474



10.Recomendações

- Plano de ação para agilização de processos, já que soma 39% das reclamações;
- Qualificação para atendimento de público, LAI e LGPD;
- E-mail para profissionais informando data de vencimento e prazo para pagamento da anuidade;
- Colocar as orientações para Registro de P. Física e Jurídica de forma mais destacada, haja vista as muitas consultas sobre os procedimentos e dificuldade de encontrar as orientações e procedimentos : 32% das consultas;
- Também é relatada dificuldade de acompanhamento de processo pois na ferramenta nem sempre consta os dados atualizados quando a tramitação é realizada no SEI. Ex.: Visto em Atestado originado nas Inspetorias.

*Ana Vasconcelos,
Ouvidora do CREA-RS.*